

重要事項説明書

(居宅介護支援事業)



利用者： _____ 様

事業所： _____ たいが ケアチーム大芽

1. 事業者

名 称	特定非営利活動法人芽生会
所在地	東京都府中市若松町 1-2-5 芽生会 B L D 5 F
電話番号	042 - 314 - 7011
理事長	細野 千春
設立年月日	平成 29 年 9 月 13 日
事業者が行なっている 他の業務	訪問介護・計画相談 多機能（就労継続支援 B 型・自立訓練（生活訓練））

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護支援事業所
指定事業所番号	平成 30 年 4 月 1 日指定 1373803764 号
サービス提供地域	府中市
事業所の名称	ケアチーム大芽
事業所の所在地	東京都府中市若松町 1-2-5 芽生会 B L D 5 F
電話番号	042 - 314 - 7012
F A X 番号	042 - 314 - 7015
管理者氏名	中山 芳枝
開設年月	平成 3 0 年 4 月 1 日
第三者評価	未受審

3. 職員体制

	常勤	非常勤	計	資格等
管理者 (介護支援専門員兼務)	1 人		1 人	主任介護支援専門員 ・介護福祉士
介護支援専門員	2 人		2 人	介護支援専門員・ 社会福祉士・介護福祉士
事務員	0 人	0 人	0 人	

4. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	午前 9 時から午後 6 時
休業日	土曜・日曜・祝日 1 2 / 3 0 ~ 1 / 3

※休業日及び営業時間外は携帯電話へ転送となります。

5. 当事業所の運営方針

- ①当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の立場にたって援助を行います。
- ②事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な保健医療サービス及び介護福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整します。
- ③事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

6. サービス提供の流れ

①最初の相談・受付（インテーク）

個人情報利用同意書、重要事項説明書、契約書の締結



②状況の把握・課題の分析（アセスメント）

介護支援専門員は利用者・家族と面談をし、抱えている問題点や解決すべき課題を分析します。



③サービス調整・居宅サービス計画原案作成

介護支援専門員は地域における指定居宅サービス提供事業者のサービス内容、利用料等の情報を公正中立な立場で提供し、複数の指定居宅サービス事業者からサービスが選択できるようにします。※1、※2、※3

また、課題の分析（アセスメント）で明確となったニーズを実現するため、居宅サービス計画書（ケアプラン）の原案を作成します。



④サービス担当者会議の開催

介護支援専門員は、作成した居宅サービス計画書（ケアプラン）原案をもとにサービス担当者会議を開催します。利用者、介護支援専門員、指定居宅サービス事業者、医療関係者等が意見を出し合い、必要な場合は原案を修正し、居宅サービス計画を再調整します。居宅サービス計画の目標やサービス内容を共有し居宅サービス計画を確定します。

サービス担当者会議について、利用者の同意がある場合、個人情報の取り扱いに留意しながらテレビ電話装置等（オンラインツール）を活用して行うこともできます。



⑤モニタリング

介護支援専門員は、少なくとも月に1回（※4）、利用者のご自宅を訪問し、提供されるサービスの状況把握と評価を行います。また、利用者の状態の変化を観察します。必要に応じて再アセスメントを行い、②状況の把握・課題の分析（アセスメント）以降の工程を実施します。

- ※1 居宅サービス計画書の作成にあたり、利用者は介護支援専門員に対し、複数の（地域密着型）指定居宅サービス事業者を紹介するように求めることができます。

※2 利用者は介護支援専門員に、居宅サービス計画に位置付けた（地域密着型）指定居宅サービス事業者の選定理由を求めることができます。

※3 介護支援専門員は、前6月間に当事業所において作成された居宅サービス計画（ケアプラン）の総数に占める訪問介護、通所介護、福祉用具貸与、地域密着型通所介護がそれぞれ位置づけられたケアプランの数が占める割合と、居宅サービス計画（ケアプラン）に位置付けられた回数のうち、同一指定居宅サービス事業者によって提供されたものが占める割合をサービスの利用開始にあたり説明します。（別紙裏面 参照）

※4 テレビ電話等を利用できることその他の条件を満たし、利用者、主治医、その他関係者の合意を得たうえで「少なくとも2月に1回」の訪問とすることができます。

7. 人権の擁護、虐待防止及び身体拘束の適正化

利用者の人権を擁護し、虐待の発生を防止するため、また不適切な身体拘束を防止するために方針の明確化等必要な取り組みを実施します。また、虐待を発見した場合は速やかに関係機関に報告、対応します。

8. ハラスメントの防止

利用者または家族に対する性的な言動または優越的関係を背景等とした言動を含むハラスメント行為を防止するために方針の明確化等必要な取り組みを実施します。また、利用者及び家族からの性的な言動及び優越的関係を背景とした言動を含むハラスメントがあった場合は、必要な策を講じます。

9. 業務継続計画（BCP）

災害や感染症の発生時に、利用者へのサービスを継続的に実施できるための計画の策定や必要な取り組みを実施します。

10. 感染症対策

感染症が発生、又はまん延しないように、委員会の設置、指針の整備、研修・訓練の実施等必要な取り組みを実施します。

11. 利用料金（地域区分3級を含む）（別紙 参照）

居宅介護支援の利用料には利用者の自己負担はありません。ただし保険料の滞納等があると、一旦利用料の10割をご負担いただく場合があります。

交通費については、サービスを提供する地域（府中市）にお住まいの方は無料です。

12. 契約の終了、解約

① 利用者は、事業所に対して、文書で通知をすることにより、いつでもこの契約を解約することができます。

② 事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。この場合、事業所は当該地域の他の指定居宅介護支援事業者に関する情報を利用者に提供します。

- ③ 事業所は、利用者またはその家族が事業所や介護支援専門員に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為（身体的暴力たたく等）及び（大声を発する、怒鳴るなど）並びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわるなど）のハラスメント行為を行い、その状態が改善されない場合に、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ④ 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- (i) 利用者が介護保険施設等に入所した場合
 - (ii) 小規模多機能型居宅介護を利用する場合
 - (iii) 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合
 - (iv) 利用者が入院し、その期間が概ね3ヶ月を経過した場合
 - (v) 利用者が死亡した場合

13. 個人情報の保護

個人情報保護法に基づき、事業者、介護支援専門員及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する個人情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

14. 医療との連携

利用者が医療機関に入院する場合、退院後の円滑な在宅生活への移行を支援するため、利用者又は家族は、利用者を担当する介護支援専門員の氏名及び連絡先を当該医療機関に伝えるようお願いします。

15. 事故発生時の対応

当事業所の居宅介護支援サービス提供にあたり事故が発生した場合は、利用者に対し、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じるとともに、速やかに家族等及び関係者諸機関に事故発生状況及び今後の対応等について報告いたします。

また、介護支援専門員は予め利用者及びご家族と緊急時の対応について確認します。

16. 損害賠償

当事業所の居宅介護支援の提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により、利用者又はそのご家族等の介護者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、誠意をもって対応し相当範囲内において、その損害を賠償します。

17. 契約に関する苦情・相談窓口

当事業所の居宅介護支援に関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情は下記窓口までお申し出ください。

① 当事業所のご利用相談・苦情窓口

担当者	中山 芳枝
電話番号	042-314-7012
受付時間	9時～18時 土・日・祝日・年末年始を除く ※時間外は携帯電話へ転送となります

② 当事業所以外の相談・苦情窓口

府中市

担当部署	府中市介護保険課
電話番号	042-335-4030
受付時間	9時～17時（土・日・祝日を除く）

国民保険健康団体連合会

担当部署	苦情受付窓口（東京都）
電話番号	苦情受付窓口専用 03-6238-0177（直通）
受付時間	9時～17時（土・日・祝日を除く）

③ 苦情への対応に係る基本手順

（i）利用者より事業所ご利用相談・苦情窓口へ苦情連絡が入った際は、所定の様式に記録を行い。管理者に報告します。

（ii）管理者は苦情内容に応じてケアマネジャーに事実確認を行い、必要に応じて利用者のお宅に訪問する等の対応を行います。

（iii）対応の方針が決まり次第、利用者に説明を行います。方針の決定に時間を要する場合、その旨を説明します。

（iv）再発防止のため、苦情の分析・検討を行い、事業所内に周知徹底を図ります。

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

東京都府中市若松町 1-2-5 芽生会 B L D 5F

特定非営利活動法人芽生会

理事長 細野 千春

事業所

東京都府中市若松町 1-2-5 芽生会 B L D 5F

ケアチーム大芽

説明者 _____

私は本書面により、これからサービスを受ける居宅介護の重要な事項について事業者から説明を受けました。

【利用者】

(住所) _____

(氏名) _____

【ご家族代表】

(住所) _____

(氏名) _____ (続柄:)

【利用者代理人】

(住所) _____

(氏名) _____ (続柄:)